

CONDITIONS GENERALES

d'acquisition en ligne des prestations de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC)

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales régissent les demandes en ligne auprès de l'office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC).

Sont délivrés exclusivement des duplicatas des documents suivants:

- une attestation cantonale;
- une attestation fédérale de formation professionnelle;
- un certificat fédéral de capacité;
- un bulletin de notes;
- un contrat d'apprentissage en cours.

Toute utilisation de cette prestation en ligne de l'OFPC implique l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions générales, ainsi que celles de l'Etat de Genève relatives à l'utilisation des [e-demarches](#), lesquelles font partie intégrante des présentes.

2. Coût

La délivrance d'un de ces documents est soumise à un émolument fixé par le règlement d'application de la loi sur la formation professionnelle ([art. 31 A du RFP](#)). Cet émolument est entendu toutes taxes et frais compris. Il peut en tout temps être adapté aux modifications réglementaires.

Les émoluments à payer sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la demande sur le site internet de l'OFPC.

Les prestations en ligne sont délivrées uniquement en cas de paiement des émoluments y afférents par le demandeur. Les émoluments sont perçus d'avance.

3. Modalités

Après avoir rempli de manière complète et exacte le formulaire en ligne, le demandeur doit alors suivre les instructions données à l'écran pour confirmer avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales.

En cliquant sur *Envoyer le formulaire*, le demandeur peut alors accéder au formulaire de saisie des informations pour le paiement. Le paiement de l'émolument demandé doit être effectué par carte de crédit VISA, Mastercard, Twint ou Postcard.

Une fois son paiement accepté, un écran de confirmation s'affiche.

A partir de ce moment, sa commande est transmise au service concerné pour traitement dans un délai de 7 jours ouvrables.

Le demandeur peut annuler la commande d'une prestation à tout moment, avant la validation du paiement en ligne. Une fois le paiement en ligne validé, la commande de la prestation devient définitive, et l'émolument reste dû et n'est pas remboursé.

L'OFPC se réserve le droit de refuser de délivrer une prestation si les conditions y relatives ne sont pas remplies, et ce, alors même que le paiement de l'émolument afférent a été réalisé avec succès.

Le demandeur est tenu seul responsable des informations transmises à l'appui de sa demande, en particulier de leur exactitude. En cas d'erreur, il devra alors passer une nouvelle commande et s'acquitter à nouveau de l'émolument correspondant.

Les attestations ou les copies de document sont envoyées par l'OFPC par courrier postal de base B, à la dernière adresse ou élection de domicile connue du requérant concerné par la demande. Les frais postaux ne sont pas facturés en sus de l'émolument.

En cas de rejet de la demande, le demandeur en sera informé et sa carte utilisée pour le paiement sera re-créditée du montant de l'émolument.

En revanche, en cas d'erreur relative au type de document sollicité ou relative à la nécessité de demander un duplicata d'un de ces documents, il ne sera procédé à aucun remboursement et le document sera délivré.

4. Sécurité et responsabilité

L'OFPC garantit un service de paiement sécurisé et certifié et respectueux des recommandations sur les informations véhiculées lors des paiements en ligne [Datatrans](#).

Aucune information relative au mode de paiement et aux détails des moyens de paiements ne sont enregistrées sur les serveurs de l'Etat de Genève.

Ni l'OFPC, ni l'Etat de Genève ne sauraient être tenus responsable de l'utilisation abusive ou usurpée d'une carte de crédit.

5. Connexion

En cas d'échec de connexion ou d'interruption de connexion, un message s'affiche indiquant au demandeur que sa démarche n'a pas abouti. Il lui appartient dès lors de renouveler aussi souvent que nécessaire pour voir s'afficher l'écran confirmant le succès de la démarche.

Tous les cas d'anomalie dus à des problèmes techniques internes à l'OFPC génèrent en interne des fichiers d'incidents qui sont traités par l'OFPC.

Si nécessaire celui-ci reprend contact avec le demandeur affecté par l'anomalie. En cas de problème, le demandeur peut également adresser un message à l'adresse figurant sous Contacts, au chiffre 10 ci-dessous.

6. Responsabilité

La transmission de données entre l'OFPC et le demandeur par le biais d'Internet a lieu sous la seule responsabilité de ce dernier, qui se déclare pleinement conscient des risques qu'une telle transmission comporte.

L'OFPC décline toute responsabilité pour d'éventuelles atteintes, directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, à la confidentialité ou à l'intégrité des données intervenant à l'extérieur de son réseau informatique.

L'OFPC décline toute responsabilité envers les tiers pour les dommages subis, ou pour les peines encourues par le demandeur - ou par tout tiers usurpant son identité - du fait d'une utilisation de son site Internet non conforme à la loi ou aux présentes conditions générales. La responsabilité de l'OFPC est exclusivement régie par la loi cantonale sur la responsabilité de l'Etat et des communes (abrégiée LREC; [RS Ge A 2 40](#)).

Toute responsabilité de l'OFPC au-delà des dispositions légales précitées est exclue. Le demandeur est seul responsable de ses erreurs d'adresse, de saisie ou de connexion ainsi que toute défaillance technique lui incombant. Les attestations et copies de document sont établies par l'OFPC sous toutes réserves, et sauf erreur ou omission. L'OFPC ne saurait être tenue responsable des problèmes techniques échappant à son contrôle, tels que des problèmes de communication dus au fournisseur d'accès Internet du demandeur.

L'OFPC et l'Etat de Genève ne répondent pas des dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects qui pourraient survenir par l'accès au site ou l'incapacité à y accéder, par le refus d'acceptation d'un paiement et l'absence de validation d'une démarche.

7. Disponibilité du service

L'OFPC s'efforce de maintenir le site disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir. L'accès peut donc être interrompu pour des raisons techniques, notamment de maintenance ou de panne de réseau, ou pour toute autre raison.

L'OFPC n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages subis par le demandeur ou par tout tiers du fait de l'indisponibilité du service.

8. Protection des données

En conformité avec l'art. 13 de la Constitution fédérale ([RS 101](#)), des lois sur la protection des données et des lois fiscales, les données personnelles reçues dans le cadre des demandes ou de la connexion au site de l'OFPC sont traitées de manière confidentielle.

Ces données personnelles sont utilisées seulement dans le cadre des démarches en lien avec la demande de délivrance d'une copie des documents listés ci-avant. Elles sont transmises à des tiers seulement dans la mesure où elles sont indispensables pour la bonne exécution du paiement.

L'OFPC s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès du demandeur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées

ou que des tiers non autorisés y aient accès, et ce notamment en application de l'art. 37 de la loi cantonale sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (abrégée LIPAD; [RS Ge A 2 08](#)).

L'OFPC prend toutes les mesures usuelles pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données en sa possession et/ou transmises à l'intérieur de son réseau informatique interne.

Les [conditions générales](#) de la politique de confidentialité du site [ge.ch](#) sont applicables.

Toutes les données validées par le demandeur permettant son identification sont communiquées au partenaire financier de l'OFPC au nom et sous la responsabilité de l'acheteur au moment du paiement de la prestation.

9. For et droit applicable

Tout litige lié à l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales est de la compétence des tribunaux du canton de Genève sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral. Le droit suisse est applicable.

10. Contacts

Pour tout problème d'ordre technique, vous pouvez contacter l'assistance technique directement depuis le formulaire en ligne ou à l'adresse suivante: e-demarches@etat.ge.ch.

Pour les questions relatives à l'objet de la demande, vous pouvez utiliser votre compte e-démarches, téléphoner au 022 388 44 00 ou vous rendre à la Cité des Métiers de l'OFPC, 6 rue Prévost-Martin, 1205 Genève, muni de votre numéro de commande.

Genève, septembre 2023